



MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES

Bogotá D.C., 31 MAY 2018

Sentencia número 00007184

Acción de Protección al Consumidor No. 17-342801.
Demandante: MONICA MARIA PEDRAZA LEAL.
Demandado: ACADEMIA NAUTICA ALEMANA S.A.S.

Estando el expediente al Despacho a causa de encontrarse vencido el término de traslado de la demanda y, de esa manera, concluida como está la etapa escrita de este proceso verbal sumario, en los términos del artículo 625 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), corresponde a partir de ahora dar aplicación íntegra a la referida Ley procesal.

Así las cosas, procede la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales a proferir sentencia escrita, teniendo en cuenta que en el presente asunto se cumplen todos los presupuestos contenidos en el inciso 2º del párrafo 3º del artículo 390 del referido cuerpo normativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes,

I. ANTECEDENTES

1. Hechos

- 1.1. Que la parte actora contrató con la sociedad demandada la prestación de servicios para recibir un diplomado de técnicas de hidroterapia neurorehabilitación, salvamento, instructor de natación, con una intensidad de 120 horas, pasantías, prácticas remuneradas, certificaciones y diploma, por la suma de \$1.200.000.
- 1.2. Que de acuerdo a lo narrado por la parte actora, el demandado incumplió las condiciones de calidad e idoneidad acordadas al inicio de la contratación, toda vez que la demandante solo recibió pocas clases, no se completaron las 120 horas, y sin completar el curso le fueron asignados pacientes sin haber recibido ninguna instrucción.
- 1.3. Que debido al incumplimiento en la prestación del servicio contratado, la demandante elevó reclamación directa ante la emplazada, requiriendo la efectividad de la garantía en la prestación del servicio, mediante la devolución del dinero pagado.
- 1.4. Que ante la referida reclamación el extremo demandado accedió a la petición de devolver el dinero, sin embargo, a la fecha de presentación de la misma, no se ha cumplido.

2. Pretensiones

El extremo activo solicita que se declare que la sociedad demandada vulneró sus derechos como consumidora y en consecuencia se ordene la devolución total del dinero pagado por el servicio objeto de Litis.

3. Trámite de la acción

El día 03 de octubre de 2017, mediante Auto No. 90315 (fl. 18), esta Dependencia admitió la demanda de mínima cuantía interpuesta por la parte demandante, en ejercicio de las facultades Jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, providencia que fue notificada debidamente al extremo demandado (fls. 19 y 20), con el fin de que ejerciera su derecho de defensa.

Es preciso advertir que, dentro de la oportunidad procesal pertinente, el demandado guardó silencio.

4. Pruebas

- **Pruebas allegadas por la parte demandante**

La parte demandante aportó y solicitó que se tuviera como prueba el documento obrante a folios 4 a 16 del expediente.

A estos se les concederá el valor probatorio que corresponda bajo las previsiones de los artículos 244, 245, 246 y 262 del Código General del Proceso.

- **Pruebas allegadas por la parte demandada:**

La parte demandada no aportó ni solicitó prueba alguna, toda vez que dentro del término concedido para dar contestación a la demanda guardó silencio.

II. CONSIDERACIONES

Habiéndose agotado las etapas procesales de rigor y en ausencia de nulidades que impidan proferir un fallo de fondo, procede el Despacho a decidir la instancia, teniendo en cuenta que el parágrafo tercero del artículo 390 del Código General del Proceso prevé la posibilidad de proferir sentencias escritas en aquellos procesos verbales sumarios de mínima cuantía que versen sobre la acción de protección al consumidor, en los siguientes términos:

*“Parágrafo tercero. Los procesos que versen sobre **violación a los derechos de los consumidores establecidos en normas generales o especiales**, con excepción de las acciones populares y de grupo, se tramitarán por el proceso verbal o por el verbal sumario, según la cuantía, cualquiera que sea la autoridad jurisdiccional que conozca de ellos.*

*Cuando se trate de procesos **verbales sumarios**, el juez podrá dictar **sentencia escrita vencido el término de traslado de la demanda** y sin necesidad de convocar a la audiencia de que trata el artículo 392, si las pruebas aportadas con la demanda y su contestación fueren suficientes para resolver de fondo el litigio y no hubiese más pruebas por decretar y practicar.” (Negrillas fuera de texto).”*

Con fundamento en lo preceptuado por la norma citada en precedencia, considera el Despacho que en el caso objeto de análisis no resulta necesario decretar pruebas adicionales, habida cuenta que con los elementos de juicio existentes es suficiente para resolver la controversia planteada.

Atendiendo a lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1480 de 2011, es obligación, a cargo de todo productor y/o proveedor responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos y servicios. Así las cosas, en caso de incumplimiento de esta disposición, en concordancia con el artículo 11 de la misma ley, corresponde de manera solidaria al productor o proveedor cumplir la obligación derivada de la garantía legal, que como regla general, corresponde a la reparación totalmente gratuita de los defectos de bien, y en caso de repetirse la falla, y atendiendo la naturaleza del bien y las características del defecto, comprende a elección del consumidor una nueva reparación, la devolución del dinero o el cambio del bien por otro de la misma especie.

En el caso de la prestación de servicios, cuando exista incumplimiento por parte del proveedor, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado.

En atención a lo dispuesto en los artículos 5, 7, 8, 10, 11 y 18 de la Ley 1480 de 2011, en virtud de la obligación de garantía¹, los productores y/o proveedores deben responder frente a los consumidores por la calidad, idoneidad, seguridad y buen estado de los productos² que comercialicen en el mercado. En este mismo sentido encontramos el artículo 2.2.2.32.6.1. del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, según el cual son responsables de atender la solicitud de efectividad de la garantía tanto productores como proveedores.

En el marco de la obligación de garantía los consumidores tienen derecho a obtener la reparación totalmente gratuita del bien cuando se presente una falla y, en caso de repetirse, podrá obtener a su elección una nueva reparación, la devolución total o parcial del precio pagado o el cambio del bien por otro de la misma especie, similares características o especificaciones técnicas³.

En consecuencia, es importante recalcar, que la efectividad de la garantía no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la oportunidad en la entrega del bien o en la prestación del servicio, pues la no entrega o prestación o aún la simple dilación, constituye una vulneración a los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se efectuó la compra.

Teniendo como base del presente examen jurídico, el Estatuto del Consumidor, Ley 1480/2011, se permite el Despacho traer al mismo lo dispuesto en el numeral tercero (3), del artículo once (11), de dicha norma, en el cual se establece que:

"ARTÍCULO 11. ASPECTOS INCLUIDOS EN LA GARANTÍA LEGAL.
Corresponden a la garantía legal las siguientes obligaciones:

*(...)3. En los casos de prestación de servicios, cuando haya incumplimiento se procederá, a elección del consumidor, a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado.
(...)"*

Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 que reza:

"ARTÍCULO 34. INTERPRETACIÓN FAVORABLE. *Las condiciones generales de los contratos serán interpretadas de la manera más favorable al consumidor."*

¹El artículo 5, numeral 5 de la Ley 1480 de 2011 define garantía como la "Obligación temporal, solidaria a cargo del productor y el proveedor, de responder por el buen estado del producto y la conformidad del mismo con las condiciones de idoneidad, calidad y seguridad legalmente exigibles o las ofrecidas. La garantía legal no tendrá contraprestación adicional al precio del producto."

² El artículo 5, numeral 8 de la Ley 1480 de 2011 define producto como "Producto: Todo bien o servicio."

³ Ley 1480 de 2011, artículo 11.

1. Presupuestos de la obligación de garantía

La obligación de garantía, en términos generales, supone la existencia de una relación de consumo en virtud de la cual un consumidor⁴ adquiere un bien o servicio a un productor o proveedor. Dicho bien debe presentar uno o varios defectos o fallas de calidad, idoneidad o seguridad durante el término de garantía para que surja la obligación de responder por parte del productor o proveedor.

En este orden ideas, a continuación, se verificarán los presupuestos antes mencionados para el caso objeto del presente proceso.

2. La garantía en el caso concreto

- Relación de consumo

La relación de consumo se encuentra debidamente demostrada en el presente asunto mediante el documento obrante a folio 9 del expediente, en virtud del cual se acredita que la parte actora contrató con la sociedad demandada la prestación de servicios para recibir un diplomado de técnicas de hidroterapia neurorehabilitación, salvamento, instructor de natación, con una intensidad de 120 horas, pasantías, prácticas remuneradas, certificaciones y diploma, por la suma de \$1.200.000.

La anterior circunstancia da cuenta de la satisfacción del presupuesto de la legitimación por activa de la parte demandante, quien es la contratante del servicio objeto de reclamo judicial.

- Incumplimiento en la prestación del servicio

Dispone el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011 que *"...para establecer la responsabilidad por incumplimiento a las condiciones de idoneidad y calidad, bastará con demostrar el defecto del producto, sin perjuicio de las causales de exoneración de responsabilidad..."*.

En el presente caso se encuentra demostrado mediante las afirmaciones realizadas por la accionante en los hechos de la demanda, que el demandado no cumplió las condiciones pactadas al inicio de la contratación, toda vez que la demandante solo recibió pocas clases, no se completaron las 120 horas, y sin completar el curso le fueron asignados pacientes sin haber recibido ninguna instrucción, generando una palmaria inconformidad en la accionante, en la medida que no vio colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades que con la contratación del servicio objeto de Litis pretendía satisfacer.

Como consecuencia de lo analizado, se desprende que a pesar de haberse reportado por la consumidora las inconformidades frente a la prestación del servicio, el demandado omitió dar una solución definitiva ya sea en prestar el servicio en las condiciones inicialmente pactadas o en su defecto devolviendo el dinero pagado, derivando en una vulneración de los derechos de la demandante, quien oportunamente reportó las inconformidades y, quien por la persistencia de los mismos, no ha podido dar satisfacción a las necesidades propias que con la contratación del servicio objeto de Litis pretendía satisfacer.

Ahora, es claro que la garantía mínima de calidad e idoneidad de un bien o servicio no solo se suscribe a la calidad del objeto vendido o del servicio prestado, sino también al cumplimiento de los términos y condiciones pactados desde el momento mismo en que se realizó el contrato, dentro de los cuales naturalmente se encuentra la prestación del servicio, pues la no prestación del servicio o aún la simple dilación, constituye en una vulneración a

⁴Numeral 3 Artículo 5 Ley 1480 de 2011.

los intereses legítimos de los consumidores en la medida en que no ven colmadas sus expectativas ni satisfechas las necesidades para las cuales se contrató el mismo, frente a tales circunstancias el demandado no le quedaba otro camino que entregar o reintegrar el precio pagado.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que conforme lo dispuesto en el artículo 97 C.G.P., la no contestación de la demanda, como ocurrió en el presente caso, hará presumir ciertos los hechos susceptibles de confesión de la demanda, que para el presente caso son: 1) Que el accionado incumplió las condiciones pactadas al inicio de la contratación para la prestación del servicio sub lite, toda vez que la demandante solo recibió pocas clases, no se completaron las 120 horas, y sin completar el curso le fueron asignados pacientes sin haber recibido ninguna instrucción; 2) Que debido al incumplimiento en la calidad e idoneidad de la prestación del servicio contratado, la demandante solicitó el cumplimiento de la efectividad de la garantía mediante la devolución del dinero pagado y 3) Que a pesar que el extremo pasivo recibió la solicitud y accedió a la misma a la fecha de presentación de esta acción no había dado cumplimiento.

Ahora bien, conforme lo establece el numeral 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011, en el caso de incumplimiento en la prestación de servicios, el consumidor tiene el derecho a exigir que se preste el servicio en las condiciones originalmente pactadas o bien, la devolución del precio pagado.

Por consiguiente, de conformidad con el acervo probatorio allegado por las partes al presente proceso y teniendo en cuenta que el extremo demandado no acreditó la existencia de una causal de exoneración de responsabilidad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 16 del Estatuto del Consumidor, el Despacho declarará la vulneración de los derechos discutidos y ordenará a la demandada que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, devuelva el 100% del dinero pagado por la prestación del servicio de diplomado de técnicas de hidroterapia neurorehabilitación, salvamento, instructor de natación, con una intensidad de 120 horas, pasantías, prácticas remuneradas, certificaciones y diploma, esto es la suma de UN MILLON DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000), de conformidad con lo dispuesto en los numerales 3 del artículo 11 de la Ley 1480 de 2011.

La suma referida deberá indexarse con base en el I.P.C. para la fecha en que se verifique el pago, empleando para el efecto la siguiente fórmula: $V_p = V_h \times (I.P.C. \text{ actual} / I.P.C. \text{ inicial})$ en donde V_p corresponde al valor a averiguar y V_h al monto cuya devolución se ordena.

En mérito de lo anterior, la Superintendencia de Industria y Comercio, en ejercicio de las facultades jurisdiccionales conferidas por la Ley 1480 de 2011 y el artículo 24 del Código General del Proceso, administrando justicia en nombre de la República de Colombia,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar que a la sociedad ACADEMIA NAUTICA ALEMANA S.A.S., identificado con NIT. 900.597.144-9, vulneró los derechos de la consumidora de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de esta providencia.

SEGUNDO: Ordenar a la sociedad ACADEMIA NAUTICA ALEMANA S.A.S., identificado con NIT. 900.597.144-9, que, a título de efectividad de la garantía en la prestación del servicio, a favor de MONICA MARIA PEDRAZA LEAL, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.793.435, dentro de los diez (10) días siguientes a la ejecutoria de esta providencia, devuelva el 100% del dinero pagado por la prestación del servicio de diplomado de técnicas de hidroterapia neurorehabilitación, salvamento, instructor de natación, con una intensidad de 120 horas, pasantías, prácticas remuneradas,

certificaciones y diploma, esto es la suma de UN MILLON DOSCIENTOS MIL PESOS (\$1.200.000), debidamente indexada como se indicó en la parte motiva del presente fallo.

TERCERO: El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la demandada, dentro de los cinco (5) días siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado en el artículo precedente.

CUARTO: El retraso en el cumplimiento de la orden causará una multa a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, por el equivalente a una séptima parte del valor del salario mínimo legal mensual vigente por cada día de retardo, de conformidad con lo dispuesto literal a) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

QUINTO: En caso de persistir el incumplimiento de la orden que se imparte la Superintendencia de Industria y Comercio, podrá decretar el cierre temporal del establecimiento de comercio, de conformidad con el literal b) del numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

SEXTO: Sin condena en costas, por no aparecer causadas.

NOTIFIQUESE

DIEGO ALEJANDRO DELGADO SALAZAR⁵

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA Delegatura Para Asuntos Jurisdiccionales
De conformidad con lo establecido en el artículo 295 del C. G. del P., la presente Sentencia se notificó por Estado.
No. <u>100</u>
De fecha: <u>01 JUN 2018</u>
 FIRMA AUTORIZADA

⁵ Profesional universitario adscrito al Grupo de Trabajo de Defensa del Consumidor de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales, autorizado para el ejercicio de funciones jurisdiccionales mediante Resolución 14371 de 29 de marzo de 2017, expedida en desarrollo de lo previsto en el inciso segundo del párrafo primero del artículo 24 del Código General del Proceso.